

## Die Herausforderung

Die flachen Hierarchien und ein modernes Personalkonzept machen die BIG direkt gesund beweglich: Entscheidungen müssen schnell, unbürokratisch und richtig getroffen werden.

Das umfangreiche Leistungsprogramm im Unternehmen machten jedoch ein Wissensmanagementsystem nötig, das allen Mitarbeitern zuverlässig die richtige Information zur Verfügung stellt.

## Ziel des Unternehmens

Das Ziel war es durch eine verbesserte Nutzung des Wissens im ganzen Unternehmen einen herausragenden Kundenservice zu erreichen. Die Wissensmanagementlösung muss zum einem der Komplexität des Leistungsprogramms von BIG gewachsen sein und zum anderen eine Handhabung versprechen, die allen Mitarbeitern das Arbeiten sofort erleichtert.

BIG hat sich aufgrund dieses Anforderungsprofils für SABIO entschieden. „Die einfache, intuitive Bedienung und die Abbildung der geforderten Funktionalitäten waren ausschlaggebend für Auswahl von SABIO“, erklärt Frank Wistlich, SABIO-Administrator für den Service Center-Bereich.



Frank Wistlich,  
SABIO-Administrator Service Center-Bereich,  
BIG direkt gesund

## Das Ergebnis

**Das Ziel, die Beratungsqualität durch eine bessere Wissensnutzung und –pflege zu erhöhen, wurde mit SABIO erreicht.**

Aufgrund der intuitiven Bedienung konnten alle Mitarbeiter ohne großen Schulungsaufwand sofort mit der Software arbeiten. SABIO ermöglicht, dass jeder auf ein einheitliches Wissen zugreifen kann und so Informationen schnell und einfach zu finden sind. Die Zahl der Anrufe, die an die Fachabteilungen weitergereicht werden muss, reduzierte sich erheblich.

## Unternehmen

BIG direkt gesund: Als erste Direktkrankenkasse Deutschlands verfolgt das Unternehmen von Anfang an ein konsequent durchdachtes und einfaches Konzept: das Direktprinzip.

Eine konsequente Online-Ausrichtung und Service in neuer Qualität. BIG direkt gesund nutzt alle modernen Kommunikationswege und benötigt daher kein teures Filialnetz. Niedrige Verwaltungskosten, ein sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis und ein hervorragender Service zeichnen das Unternehmen aus.



## Kommentar

*„Seit der Einführung von SABIO haben wir ca. 30 % weniger Anrufe in den Fachabteilungen.“*

Frank Wistlich  
SABIO-Administrator für den Service Center-Bereich, BIG direkt gesund